



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000248058

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024498-40.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO INTER S/A, é apelado JULIANA CÂMARA LEAL DE OLIVEIRA MENDES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Em julgamento estendido nos termos do art. 942 do CPC, por maioria de votos, deram provimento ao recurso. Vencidos o 4º Juiz e o 2º Juiz que declara.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), SERGIO GOMES, HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO E HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS.

São Paulo, 17 de março de 2025.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 8476

APELAÇÃO Nº 1024498-40.2023.8.26.0002

APELANTE(S): BANCO INTER S/A

APELADO(A/S): JULIANA CÂMARA LEAL DE OLIVEIRA MENDES

APELAÇÃO. “Ação de inexigibilidade de débito cumulada com danos morais e materiais”. Irresignação do banco réu contra a r. sentença de parcial procedência. Admissibilidade.

PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA RECHAÇADA. Despicienda a oitiva da parte e perícia. Fatos narrados na petição inicial e na contestação que foram corroborados por documentos. Rejeição da dilação instrutória que é medida de rigor.

GOLPE OCORRIDO DURANTE SUPOSTA ENTREGA DE FLORES. UTILIZAÇÃO DE MÁQUINA DE CARTÃO DE CRÉDITO. Transação realizada presencialmente pela autora. Uso do plástico e senha pessoal. Ausência de ato ilícito das instituições financeira. Culpa exclusiva da consumidora (CDC, art. 14, § 3º, II). Repasse de informações a contato não oficial da loja “Giuliana Flores” no WhatsApp. Engenharia social que afasta a responsabilidade da instituição financeira. Ausência de fortuito interno. Inaplicabilidade da Súmula 479 da Corte Cidadã. Precedentes desta Colenda Câmara.

RECURSO PROVIDO para julgar improcedente a pretensão aduzida na petição inicial.

Cuidam os autos de “ação de inexigibilidade de débito cumulada com danos morais e materiais” movida por **JULIANA CÂMARA LEAL DE OLIVEIRA MENDES** em face de **BANCO INTER S/A**, com base em golpe aplicado por meio de entregador que agiu com uso de máquina de cartão de crédito.

Após o devido trâmite processual em Primeiro Grau, sobreveio a r. sentença de parcial procedência às fls. 403/405. Irresignado, o banco acionado recorreu às fls. 423/437, com a preliminar de cerceamento de defesa. No mérito, insistiu que não houve falha na prestação de serviços.

É o sucinto relatório.

Apesar da preliminar arguida pelo Banco Inter, não vislumbro cerceamento de defesa. A presente ação cinge-se à análise de cláusulas contratuais e fatos narrados incontroversos, inexistindo qualquer complexidade que justifique a dilação probatória. Agiu corretamente o Conspícuo Magistrado singular, pois não há qualquer demonstração de complexidade que justificasse a perícia ou a oitiva da parte.

A petição inicial e a contestação possuem toda a narrativa dos fatos, com a suficiente explanação dos pontos incontroversos. A discussão diz respeito apenas ao direito, e não às questões fáticas, além de existirem documentos hábeis a confirmar os argumentos das partes.

No mais, o Juiz é o destinatário das provas e causa estava suficientemente madura à prolação de sentença, sem que isso represente afronta ao direito das partes. Ora, é um poder-dever do Magistrado proceder ao julgamento quando assim entender, e não mera faculdade, na esteira da jurisprudência consolidada do Colendo Tribunal da Cidadania: “*o juiz tem o poder-dever de julgar a lide antecipadamente, quando constatar que o acervo documental é suficiente para nortear e instruir seu entendimento*” - AgRg no AREsp n. 177.142/SP, Rel. Min. João Otávio de Noronha, 3ª T., DJe de 20/8/2014.)

No mesmo sentir da conclusão adrede, destaco o posicionamento da Suprema Corte: “*a decisão judicial, que, motivada pela existência de outras provas e elementos de convicção constantes dos autos, considera desnecessária a realização de determinada diligência probatória e julga antecipadamente a lide, não ofende a cláusula constitucional da plenitude de defesa. Precedentes*” - AI 752176 AgR, Rel. Min. Celso de Mello, 2ª T., j. 29/09/2009.

Sempre respeitada a convicção do Egrégio Juízo *a quo*, e sem olvidar os argumentos e a combatividade da requerente/apelado, no mérito, o reclamo comporta acolhimento.

As razões recursais estão calcadas no seguinte, *ipsis litteris*:

Primeiramente, ao contrário do que dispõe a sentença, no contrato entabulado entre as partes, ambas partes definem um perfil de consumo, adotando a expectativa de poder usufruir dos valores disponíveis na conta, como melhor aprouver à parte Apelada, não cabendo ao Banco Inter delimitar a sua liberdade econômica, exceto quando há possibilidade de superendividamento. Ademais, não há qualquer previsão contratual acerca do bloqueio de transações mediante personalização do histórico da parte Apelada. Portanto, não há qualquer expectativa para que houvesse tal atitude pelo Banco Inter, ainda mais quando se considera os inúmeros dispositivos de segurança já citados. 28. Diante do exposto, o possível bloqueio da operação se daria pela soma de fatores objetivos, não pelo perfil particular do cliente, o qual é amplamente subjetivo e impossível de ser realizado via sistema. 29. Uma vez que houve utilização do cartão, cujas transações são validadas através de senha pessoal e intransferível escolhida, não se demonstraram razões para emissão do alerta para caracterização de fraude, uma vez que o Banco Inter não pode interferir nas operações realizadas pela parte Apelada, sob pena de falha na prestação de serviços e quebra de expectativa pelo cliente. 30. Conforme confessa a parte Apelada no atendimento ao Banco, bem como a não impugnação do fato alegado pelo Apelante, a senha pessoal da Apelada fora digitada mais de uma vez por ela, bem como não houve a conferência do numerário junto à máquina de cartão de crédito do motoboy. 31. O Apelante comprovou que as transações foram realizadas no identificador comum da conta, ou seja, com o cartão da Apelada, mediante utilização de senha. Portanto, veja que não há qualquer falha na segurança do Banco Inter. 32. Como comprovado pelo Apelante, as transações ocorrem instantaneamente, sendo que não há QUALQUER possibilidade de bloqueio pelo Apelante, uma vez que dentro dos limites atribuídos na conta da parte Apelada. 33. Ora, a negligência da parte Apelada é latente, uma vez que ela deveria zelar pela senha e seu cartão, conforme se verá adiante, conferindo a quantia da compra realizada. Ainda mais em uma situação em que o próprio autor afirma que não contratou qualquer serviço de entrega de flores, o que deveria gerar ainda mais desconfiança! 34. Vale ressaltar que, para compras acima de R\$ 200,00, é OBRIGATÓRIA inserção de senha pessoal: De acordo com o manual de cartão disponibilizado, fica evidenciado que todas as compras foram realizadas com a presença cartão presencial da parte Apelada, mediante a digitação de senha pessoal e intransferível, o que corrobora que as compras foram realizadas pela demandante de forma voluntária. 36. Vemos a tela da transação, a qual demonstra que as compras foram por inserção de chip (não aproximação) e por inserção de senha pessoal – eis que acima de R\$ 200,00: CARTÃO PRESENCIAL SENHA PESSOAL E INTRANSFERÍVEL 37. Neste escopo, a parte Apelada possui junto ao Banco Apelante uma conta digital, a qual contém cartão vinculado. Fora cadastrada uma senha referente ao cartão, cuja guarda é de sua exclusiva responsabilidade. 38. Veja que não houve clonagem do cartão

da parte Apelada, bem como não houve falha na segurança por parte do Banco Inter. 39. Também observa que o número de telefone que contatou a parte Apelada pelo WhatsApp não é o oficial da loja Giuliana Flores, o que já deveria ser objeto de desconfiança: [SIC].

A autora/recorrida embasou a sua petição inicial no seguinte, *ipsis litteris*:

Aos 8 dias de março de 2023, dia do aniversário da Autora, por volta das 13:30h esta recebera uma mensagem via Whats App, supostamente endereçada pela floricultura “Giuliana Flores”. (doc.1) Esta loja detém notório conhecimento pela venda de buquês, chocolates, vinhos etc. Na referida mensagem, a Autora fora informada de que havia sido pago um pedido surpresa a ela, e que o remetente não queria ser identificado, no entanto, este teria redigido um cartão que acompanharia a encomenda. Ficara acordado entre as partes que a encomenda seria entregue por um motoboy e que haveria uma taxa de R\$5,00 (cinco reais) de frete, cujo pagamento deveria ser feito mediante o uso de cartão. Por volta das 15:35 o motoboy havia chegado no endereço da entrega, iniciando-se assim a ocorrência do estelionato praticado contra a Autora. Ao tentar realizar o pagamento com seu cartão de débito (de outra instituição financeira), não houve sucesso. A maquineta acusou erro em todas as tentativas. Há de salientar que a Autora checou o visor da maquineta e, realmente nele constava o valor de R\$5,00. Pelo fato de estar havendo erro na transação, a Autora tentou novamente realizar o pagamento, desta vez com seu cartão de crédito junto ao Réu, mas outra vez a maquineta acusou erro para a compra de R\$ 5,00 visualizada. Devido aos supostos erros, o Motoboy informou à Autora que não poderia entregar a encomenda sem o pagamento do frete, motivo pelo qual se evadiu. Neste ínterim a pessoa que falava com a Autora via Whats App a informou que iria enviar outro Motoboy com a encomenda, com uma nova maquineta. (doc.1) No entanto Excelência, tudo isso não se passou de um ensaio. Nenhum motoboy retornou e a Autora fora sumariamente bloqueada pelo estelionatário com quem conversava via Whats App. Na verdade, não houve erro quando da tentativa do pagamento. Os estelionatários possuíram de alguma forma acesso privilegiado de informações da Autora, como a data de seu aniversário e número de celular. Utilizaram-se de engenharia social bem como dos ânimos da Autora que, por ser seu aniversário, realmente acreditou se tratar de um presente anônimo, como já recebera anos atrás. Com efeito, inobstante constar o valor de R\$5,00 no visor da maquineta, o valor verdadeiramente cobrado pelo motoboy criminoso fora de R\$5.999,99 (cinco mil novecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos). e alguma forma os estelionatários adulteraram a maquineta para alterar o valor da transação bem como para que em seu visor aparecesse “erro na transação”, quando na verdade, a transação foi concluída. As

primeiras tentativas realizadas restaram infrutíferas pois a Autora tentou pagar a taxa com seu cartão de débito junto a outra instituição financeira. Em sua conta não havia tamanho numerário, apenas R\$ 20,00. Já a transação feita pelo Cartão de Crédito de final 9781 junto ao Réu foi completada, mesmo tendo o valor da transação fugido totalmente do perfil usual da Autora: [SIC]

A relação jurídica discutida nos autos caracteriza relação de consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O § 1º do preceptivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido. Além disso, o § 3º mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Não se ignora a Súmula 479 do STJ, segundo a qual **"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"**. Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial nº 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

*RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA.
JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC.
RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS
CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR*

TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade das corrés. E, pelo que se pode extrair dos autos, inexistem qualquer margem para imputação de culpa ao banco réu.

A propósito, a narrativa deduzida na inicial demonstra que a conduta negligente da requerente/apelada foi causa suficiente para a consumação da fraude que fora vítima. **Observa-se que ela mesmo admitiu que, em mais de uma ocasião, tentou pagar pelo frete das supostas flores ao falso entregador.**

O perfil de compras não permite, de forma automática, o bloqueio da compra. Há notícia de pagamento de faturas de mais de dois mil reais (fls. 38), ao passo que o valor da transação, *de per si*, não serve de justificativa para condenação do banco réu. Frise-se que se trata de uma compra efetivada de **forma presencial pela autora, com uso do plástico e senha intransferível**, o que afasta a configuração de ato ilícito do banco apelante.

Como é cediço, diariamente são veiculadas notícias alertando sobre tais fraudes. Para se examinar a culpa das instituições financeiras, imperiosa a prova de fortuito interno, o que não ocorreu nesta hipótese. Conquanto se reconheça, em regra, a existência de responsabilidade objetiva de bancos e financeiras perante os consumidores, na hipótese não é possível imputar qualquer falha na prestação do serviço, tampouco vislumbra-se a ocorrência de fortuito interno.

Logo, é certo que a engenharia social, infelizmente utilizada para a prática criminosa, foi o único vetor que possibilitou a ocorrência da fraude que causou

prejuízos materiais à autora/recorrida. Diante de sobredito panorama, não há margem ao acolhimento da tese de responsabilidade civil da instituição financeira, notadamente pelas peculiaridades do caso concreto.

Esta Colenda Câmara já decidiu em casos semelhantes:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Golpe da maquininha – Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos – Pretensão do réu de reforma. ADMISSIBILIDADE: Autor realizou tentativas de pagamento com inserção de sua senha pessoal por meio de "maquininha" de entregador estelionatário. Ausência de falha na prestação de serviço do Banco em decorrência de fortuito externo. Colaboração involuntária da vítima. Culpa de terceiro fraudador, que teve facilidade para obter a maquininha de empresa do ramo. Dever de guarda do cartão e da senha que cabe ao consumidor. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1009450-93.2023.8.26.0114; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/06/2024; Data de Registro: 14/06/2024)

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - "Golpe DA MAQUININHA" - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – RECURSO DE AMBAS AS PARTES RESPONSABILIDADE CIVIL – Autor que foi vítima de golpe perpetrado pelo entregador de suposto presente - Desídia do autor ao efetuar pagamento por meio de cartão e senha pessoal intransferível em maquininha cujo visor estava quebrado, não exigindo ainda o comprovante de pagamento – Consumidor que não tomou as cautelas necessárias – Valor da operação questionada que não destoia do perfil de consumo do correntista – Falha na prestação dos serviços bancários não configurada - Nexo causal quebrado pela culpa exclusiva da vítima, independentemente da responsabilização objetiva das instituições financeiras (Súmula 479/STJ) – Precedentes deste TJSP - Ação improcedente. SENTENÇA REFORMADA – RECURSO DO RÉU PROVIDO E RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1018328-46.2023.8.26.0004; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/04/2024; Data de Registro: 23/04/2024)

Declaratória de inexigibilidade – Cartão de crédito – Condições da ação – Empresa licenciadora da "bandeira" (Visa do Brasil) –

Responsabilidade solidária prevista no artigo 14 do CDC – Legitimidade passiva reconhecida. Declaratória de inexigibilidade – Cartão de crédito – Transação bancária não reconhecida – Operação realizada mediante cartão e senha pessoal e intransferível – Fato incontroverso – Autora que atendeu suposto entregador de flores em sua residência, por ocasião de seu aniversário, tendo se utilizado de maquina de cartão para pagamento da taxa de entrega – Suposto entregador que, na posse do cartão e respectiva senha, evadiu-se do local, seguindo-se as operações contestadas pela cliente – Ausência de comprovação da imediata comunicação do fato e solicitação de bloqueio do cartão, em momento anterior às operações contestadas – Inobservância aos artigos 373, I e 434, ambos do CPC – Autora que viabilizou o acesso de terceiros ao cartão original e senha de segurança – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Inocorrência de 'fortuito interno' – Reconhecimento – Fatos narrados que se deram fora do estabelecimento bancário, a partir de atuação de terceiros – Circunstâncias fáticas que extrapolam os limites da relação objetiva – Dever de guarda do cartão com segurança e sigilo de senha – Ônus do titular do cartão – Observância ao REsp nº 1.633.785/SP – Prática de ato voluntário próprio que explicita assunção de risco – Culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro – Excludente de responsabilidade – Aplicação do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC – Precedentes jurisprudenciais – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Inexistência de falha na prestação de serviços – Ação julgada improcedente – Sucumbência revertida – Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1028486-69.2023.8.26.0002; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavissio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/08/2023; Data de Registro: 02/08/2023)

De congêneres bandeirantes, destaco os seguintes precedentes:

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY OU DA FALSA ENTREGA DE CESTA DE PRESENTE. RESPONSABILIDADE CIVIL. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DO NEXO DE CAUSALIDADE ENTRE O EVENTO DANOSO E A CONDUTA PRATICADA PELO FORNECEDOR. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. 1. No presente caso, verifica-se que se diz vítima do conhecido golpe do falso motoboy ou da falsa entrega de cesta de presente, prática ilícita reiterada constantemente alertada pelos Bancos e pela mídia, pelo qual a vítima, depois de receber mensagem de uma empresa no sentido de que irá receber uma encomenda mas que precisa pagar a taxa de entrega, é induzida a passar seu cartão numa maquina cuja transação beneficia terceiros. 2. Segundo consta da inicial, após receber a mensagem da

empresa "Giuliana Flores", o autor ainda retificou seus dados, fornecendo endereço correto e com a chegada do suposto entregador por duas vezes passou seu cartão na maquineta para pagamento da taxa de entrega, sem êxito. Após, percebeu compras que não realizou, tendo entrado em contato com o banco. 3. De todo modo, por meio de tais alegações, verifica-se que o golpe não foi praticado contra os serviços bancários prestados pelo réu, mas contra o próprio consumidor, que, ludibriado, passou seu cartão na maquineta do falsário, permitindo, com isso, aplicação do golpe, o que configura causa excludente de responsabilidade do banco por culpa exclusiva da vítima, consoante o disposto no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. 4. No caso, a conduta da vítima, divergindo de outros casos, foi preponderante para ação dos criminosos, na medida em que, segundo narrou na inicial, (embora não faça prova sequer do recebimento da mensagem), após receber mensagem da empresa "Giuliana Flores", retificou junto aos falsários seu endereço que estava incorreto (número de sua residência), sem tomar qualquer cautela sobre a veracidade das informações ou da mensagem, conduta essa que facilmente poderia ter sido adotada. Sendo assim e porque não verificada falha na prestação dos serviços oferecidos pelo réu, é que há como responsabilizá-lo pelos fatos em questão, devendo, se o caso, voltar-se contra o beneficiário da transação. 5. Sentença mantida. Recurso a que se nega provimento. (TJSP; Apelação Cível 1020198-29.2023.8.26.0004; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2024; Data de Registro: 26/08/2024)

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER - AUTORA VÍTIMA DE FRAUDE DE SEU CARTÃO DE CRÉDITO - GOLPE DA MAQUININHA OU GOLPE DO MOTOBOY – INSURGÊNCIA DA PARTE AUTORA - INADMISSIBILIDADE - AUTORA REALIZOU TENTATIVAS DE PAGAMENTO COM INSERÇÃO DE SUA SENHA PESSOAL POR MEIO DE "MAQUININHA" DE ENTREGADOR ESTELIONATÁRIO - AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DO RÉU, CONFIGURANDO-SE FORTUITO EXTERNO - DEVER DE GUARDA DO CARTÃO E DA SENHA QUE CABE À CONSUMIDORA - SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1013294-25.2024.8.26.0564; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de São Bernardo do Campo - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2024; Data de Registro: 08/10/2024)

Embora lamentável, a questão não exige maiores divagações, pois se trata de culpa exclusiva da vítima (CDC, art. 14, § 3º, II) que rompe o nexo causal e, portanto, afasta qualquer responsabilidade do banco requerido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não basta à autora/apelada lançar fatos na exordial e aduzir pedidos indenizatórios na vã esperança de que os institutos favoráveis do Código de Defesa de Consumidor (notadamente os princípios da proteção ao hipossuficiente e a inversão do ônus da prova) proporcionem a imediata e fácil procedência de sua pretensão – máxime quando comprovada a sua culpa exclusiva e ausência de fortuito interno.

Nada obstante o episódio cause transtorno, não se deduz que houve prática de ato ilícito da instituição financeira. Em verdade, somente ocorreu o fato narrado nos autos por desídia do requerente, que não tomou a devida cautela, **aceitou a conversa com perfil não oficial (o contato “Giuliana Flores” não apresentava o selo de verificado no *WhatsApp*) e digitou a senha em máquina de golpista.**

Destarte, respeitada a opinião da autora, a única solução possível é o provimento do recurso do banco réu, com a consequente integral reforma da r. sentença, para julgar improcedente a pretensão aduzida na petição inicial.

Em razão da sucumbência exclusiva da autora, condeno-a quanto ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 11% (onze por cento) do valor atualizado da causa, por força do disposto no art. 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil, c/c os Temas 1.059 e 1.076 do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento ao recurso.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 56119

Apelação Cível nº 1024498-40.2023.8.26.0002

Comarca: São Paulo

Apelante: Banco Inter S/A

Apelado: JULIANA CÂMARA LEAL DE OLIVEIRA MENDES

DECLARAÇÃO DE VOTO

Cuida-se de recurso de apelação interposto por **BANCO INTER S/A** contra a r. sentença de fls. 403/405, cujo relatório se adota em complemento, em que julgada parcialmente procedente esta ação ajuizada por **JULIANA CÂMARA LEAL DE OLIVEIRA MENDES**, para declarar a inexigibilidade do débito de R\$ 5.999,99 discutido nos autos, bem como dos encargos de mora a ele acrescidos.

O recurso interposto foi devidamente relatado pelo ilustre Desembargador Ernani Desco Filho, cujo voto integra o presente Acórdão.

É O RELATÓRIO.

Em seu minucioso voto, o eminente Relator sorteado dá provimento ao recurso do banco réu, para reformar a sentença recorrida e julgar improcedentes os pedidos deduzidos na petição inicial, sob o fundamento, em síntese, de culpa exclusiva da consumidora, que afasta a responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos causados em razão do “golpe da maquininha”.

Respeitosamente, ousou discordar do douto entendimento adotado, para o fim de dar provimento parcial ao apelo do banco réu.

Pois bem.

No presente caso, restou incontroverso que a autora foi vítima do denominado “golpe da maquininha”.

Impende consignar que ao caso concreto aplicam-se as disposições

do Código de Defesa do Consumidor, pois a questão se refere ao fornecimento, pelo banco, de serviços junto ao mercado de consumo, sustentando a contraparte ser vítima de tal prestação de serviços (CDC, art. 2º, *caput*, 3 e 17).

Anote-se que o CDC também se aplica às instituições financeiras, na esteira do entendimento sumulado do c. Superior Tribunal de Justiça (verbete 297): *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Assim, é direito da parte autora a facilitação da defesa de seus interesses em juízo, inclusive com a inversão do ônus probatório (artigo 6º, inciso VIII, do CDC).

Neste contexto, tendo consumidores a consumidora fundado sua pretensão na alegação de ocorrência de fraude mediante o uso indevido e não autorizado de seu cartão bancário, competia à instituição bancária comprovar que não houve qualquer violação em seu sistema de segurança.

Quando se analisa a jurisprudência a respeito de falhas na prestação de serviço desta natureza, constata-se que, majoritariamente, se reconhece o dever de indenizar, com base na responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do CDC, e no princípio do risco da atividade.

Aliás, no tema da responsabilidade civil das instituições financeiras, há entendimento pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça na Súmula 479: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos”*.

Desta forma, destaca-se que a responsabilidade dos fornecedores dos serviços bancários é objetiva e solidária, pois integrantes da mesma cadeia de consumo, devendo estes responder, independentemente da existência de culpa, pela

reparação dos danos causados aos consumidores em decorrência dos defeitos na prestação dos serviços.

Frise-se que a ocorrência de fraude bancária mediante clonagem de cartões e realização de golpes como o discutido nos autos é de conhecimento comum, cabendo ao banco réu comprovar a segurança dos serviços prestados, notadamente no tocante à verificação do perfil de consumo do cliente.

Note-se que o pagamento discutido no presente feito é considerável (R\$ 5.999,99).

Em análise detida das cópias de faturas do cartão de crédito acostadas aos autos, verifica-se que a compra questionada fugia ao perfil de consumo da apelada, que costumava realizar compras apenas em valores baixos (cf. fls. 38/43), situação esta que deveria ter ao menos chamado a atenção do sistema antifraude do Banco, que poderia ter entrado em contato com a correntista a fim de confirmar a operação realizada antes de aprová-la, o que inocorreu à espécie.

Some-se aos fatos que a autora contestou a compra logo após o golpe, além de ter realizado boletim de ocorrência (cf. fls. 55/58).

Ora, respeitados os entendimentos em sentido diverso, incumbia ao banco réu (e dele se esperava) realizar controle mínimo do perfil de utilização regular de seus serviços pelos clientes, devendo ele ter se cercado dos cuidados necessários; isso permitiria, no caso em análise, a suspensão da operação suspeita (vale reforçar: em valor significativo), até que esta fosse confirmada ou rechaçada diretamente com a titular da conta por algum meio confiável (ligação telefônica, mensagem de texto ou equivalente).

A respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, confira-se o recente julgado do Superior Tribunal de Justiça:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.□

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.□

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.□

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.□

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.□

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de

serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. □

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". □

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. □

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. □

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. □

(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.) (grifou-se) □

Ainda a respeito da observância ao perfil de utilização, os precedentes desta c. Câmara:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito, com

pedido de indenização por danos materiais e morais, relativa a empréstimos bancários. Fraude em empréstimos bancários. Sentença de parcial procedência. Recurso da instituição financeira ré. RESPONSABILIDADE CIVIL. Relação negocial regida pelo CDC. Falha na prestação de serviço evidenciada. Transações bancárias que destoam do perfil de movimentações financeiras do autor, realizadas em quantidade e valores exorbitantes no lapso temporal de poucos dias, evidenciando sua natureza fraudulenta. Culpa exclusiva da vítima não configurada. Responsabilidade objetiva, nos moldes do art. 14 do CDC, mesmo em caso de fraude cometida por terceiro. Inteligência da Súmula 479 do STJ. (...). (Apelação Cível 1000821-71.2022.8.26.0048; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Atibaia - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/06/2024)

APELAÇÃO. Fraude bancária. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com restituição de valores e pedido de indenização por danos morais com pedido de antecipação de tutela de urgência. Sentença de parcial procedência. Insurgência das instituições bancárias. (...) FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TRANSAÇÕES FORA DO PERFIL DO CLIENTE. Inobservância da segurança necessária. Autor que foi vítima de roubo do seu celular. Recorrentes que não se desincumbiram do ônus (CPC, art. 373, II e CDC, art. 6º, VIII) de provar que o autor foi negligente no uso dos aplicativos. Transações que, à luz das provas produzidas nos autos, revelam-se sobremaneira discrepantes do perfil de transações do consumidor. Precedentes desta e. Câmara. Fortuito interno reconhecido. Responsabilidade objetiva (CDC, art. 14, § 1º e súmula 479 do c. STJ). (...). (Apelação Cível 1071445-89.2022.8.26.0002; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2024)

APELAÇÃO FRAUDE BANCÁRIA CARTÃO DE CRÉDITO SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA EM PARTE. 1. RESPONSABILIDADE CIVIL Compra não reconhecida pelo autor, no valor de R\$ 4.900,00 (quatro mil e novecentos reais) Contestação imediatamente realizada, respondida negativamente

pela instituição financeira, que voltou a lançar o valor Versão autorial verossímil e amparada pela prova dos autos Absoluta discrepância do perfil habitual de movimentação, que sequer ultrapassava uma centena de reais Ausência de esclarecimentos idôneos, pelo réu, acerca da origem da compra e motivos da rejeição administrativa da pretensão formulada pelo correntista - Responsabilidade objetiva do banco - Fortuito interno - Súmula 479 do STJ - Jurisprudência Manutenção da declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados. (...) (Apelação Cível 1023189-08.2023.8.26.0576; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/04/2024)

Assim, ficou configurada a falha na prestação dos serviços e responsabilidade, ao menos em parte, do banco demandado, por culpa “in omittendo” e “in vigilando”, não sendo demais reforçar que, enquanto instituição que exerce profissionalmente a atividade de fornecimento de serviços relacionados ao sistema bancário, deve se cercar dos cuidados necessários para robustecer a confiabilidade de sua atuação, em atendimento às normas de segurança, controle interno e prevenção de crimes financeiros aplicáveis ao seu negócio (em especial a já citada Resolução BCB 4.968/2021), de modo a trazer maior garantia de segurança a todo o sistema bancário do qual faz parte.

Nesse contexto, inexistiria alternativa técnica a não ser concluir que o caso está abrangido pelo risco da atividade da instituição bancária, configurando-se como fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

De qualquer maneira, é certo que, como visto, a apelada foi descuidada ao permitir a transação, uma vez que digitou a senha do cartão sem verificar o valor inserido na máquina ou possibilitou que o falsário visualizasse a sua senha.

Some-se aos fatos que foram realizadas várias tentativas de pagamento, o que poderia ter resultado em uma maior atenção/diligência da apelada.

Ademais, não solicitou o comprovante da transação.

Especificamente acerca desta modalidade de golpe, precedentes de todas as c. Câmaras deste Tribunal a quem compete o julgamento da matéria:

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – GOLPE DA MAQUININHA – PARCIAL PROCEDÊNCIA – PRETENSÃO DE REFORMA PARA RECONHECIMENTO DA IMPROCEDÊNCIA DA AÇÃO – DESCABIMENTO – Inegável a falha de segurança na prestação de serviços da instituição financeira, considerando a utilização reiterada do cartão magnético do autor junto a uma mesma pessoa em curtíssimo espaço de tempo, a concluir que a operação questionada se mostrava absolutamente incompatível com o perfil de gastos do correntista, a exigir a restituição dos valores indevidamente debitados da conta corrente e cartão de crédito da vítima – Sentença mantida. Recurso do réu desprovido DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – GOLPE DA MAQUININHA – PARCIAL PROCEDÊNCIA – PRETENSÃO DE CONDENÇÃO DO BANCO RÉU AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – DESCABIMENTO – Por não ter seu nome inserido em bases de dados de órgãos de proteção ao crédito, ou sido exposto a vexame ou constrangimento, não se percebendo do exame dos autos, ainda, a presença de outras circunstâncias que teriam ensejado repercussão negativa capaz de provocar danos de caráter extrapatrimonial, não há falar em reparação por danos morais na hipótese dos autos. Sentença mantida. Recurso do autor desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1013898-57.2023.8.26.0002; Relator (a): Walter Fonseca; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/06/2024; Data de Registro: 21/06/2024)

Cartão de crédito. Ação de indenização por danos materiais e morais. Preliminar. Cerceamento de defesa. Pretensão de colheita de depoimento pessoal do autor. Desnecessidade. O indeferimento

*de prova oral, por si só, não implica cerceamento de defesa. É cediço que, ao Juiz incumbe, como diretor do processo e destinatário mediato das provas, avaliar a respeito da necessidade e pertinência de sua produção, a fim de formar seu livre convencimento motivado (art. 370, CPC). No caso, o depoimento pessoal do autor não se mostrava necessário para o deslinde da causa, mas sim prova documental. Golpe da maquininha ou do delivery. Transação contestada. Falha na prestação dos serviços. Responsabilidade objetiva. Pedidos iniciais acolhidos. Manutenção. As instituições financeiras devem garantir a segurança dos serviços prestados, responsabilizando-se por eventual falha, tratando-se de risco do negócio. Ao disponibilizar aos consumidores o acesso aos seus serviços com a utilização de cartão magnético, o réu tem de se assegurar da absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes. A operação realizada, em valor elevado e fora do perfil dos clientes, passaram despercebidas pela central de segurança e combate à fraude do réu, que deixou de inibir o curso da transação. O sistema de segurança do réu foi efetivamente falho, pois não constatou a extraordinária utilização do cartão magnético do autor. Dano moral. Majoração. Cabimento. Sentença reformada neste tópico. O abalo moral decorrente do defeito na prestação de serviço pela falta da segurança legitimamente esperada pelo consumidor é evidente. A exigência de prova do dano moral, no caso concreto, se satisfaz com a comprovação do fato que gerou a dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que o ensejam. O valor da reparação arbitrado na r. sentença (R\$ 3.000,00) merece adequação, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, segundo as circunstâncias do caso em exame. A fim de atender aos anseios reparatório e punitivo e ao caráter profilático e pedagógico da medida, o montante da reparação comporta majoração para R\$ 5.000,00. Recurso do réu não provido. Apelo do autor provido. (TJSP; Apelação Cível 1006134-66.2023.8.26.0019; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: **12ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Americana - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2024; Data de Registro: 16/12/2024)*

**RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de indenização por dano material e moral – Golpe da maquininha de cartão adulterada –*

Ação julgada procedente, reconhecendo ao autor a declaração de inexigibilidade do débito; o direito à recomposição do dano material e fixando indenização por dano moral no importe de R\$ 5.000,00 – Insurgência pelo banco, pretendendo a exclusão de sua responsabilidade – Descabimento – Responsabilidade do banco, por não ter obstado a fraude que lhe foi prontamente comunicada, preferindo repassar o montante da compra fraudulenta e realizada na função crédito (R\$ 7.999,99) ao malfeitor, ao invés de atender os reclamos do seu cliente e por ter falhado, também, com o dever de segurança, autorizando compra vultosa sem cautela e fora do perfil de utilização regular do cliente, que é manifesta – Dano moral, no caso, que também restou comprovado, justificando a manutenção da decisão em todos os seus termos – Precedentes - Honorários recursais devidos e elevados para 15% sobre a condenação – Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000535-69.2023.8.26.0659; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: **12ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Vinhedo - 2ª Vara; Data do Julgamento: 31/07/2024; Data de Registro: 02/08/2024)*

Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. danos morais – Transação com cartão de crédito do autor, mediante fraude – Golpe da maquininha - Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Aplicação da teoria do risco do negócio – Matéria pacificada pelo julgamento do Recurso Especial nº 1.199.782/PR, com base no artigo 543-C do Código de Processo Civil – Súmula 479 do STJ -- Banco réu não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade da transação efetuada com o cartão bancário do autor(art. 6º, VIII, da Lei nº 8.078/90) – Compra impugnada destoante do perfil de consumo do autor – Débito inexigível – Recurso negado. Danos morais – Inocorrência – Cobrança indevida em fatura de cartão de crédito - Ausência de negativação ou qualquer situação que denegrisse o nome ou a imagem do autor – Danos morais não evidenciados – Recurso provido. Recurso provido em parte.* (TJSP; Apelação Cível 1010084-19.2023.8.26.0008; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: **13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2024; Data de Registro: 16/12/2024)*

APELAÇÃO – "GOLPE DA MAQUININHA" – DÉBITO IRREGULAR EM CONTA – PERFIL DO CORRENTISTA – PERFIL DE CONSUMO – ATENDIMENTO ADEQUADO – DANOS MATERIAIS – Pretensão do banco réu de que seja afastada a sua responsabilidade pelo débito na conta do autor – Pretensão, do autor, de que a empresa ré também responda pelo desfalque experimentado em sua conta – Cabimento apenas da pretensão do autor – Hipótese em que cabia ao agente financeiro demonstrar a regularidade das movimentações financeiras – Ocorrência de falha nos sistemas de segurança bancários – Não detecção da atipicidade das operações realizadas por meio do cartão titularizado pelo correntista e rejeição injustificada da solicitação de estorno formulada pelo autor extrajudicialmente – Má prestação de serviços que evidencia a responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados – Fraude praticada por terceiro que não exime o banco de responder pelos prejuízos causados ao consumidor (Súmula 479, STJ) – Empresa ré que também responde pelos danos materiais por integrar a cadeia de fornecimento (cadeia de consumo) e por não ter adotado providências, na esfera extrajudicial, para viabilizar o ressarcimento ao autor – Responsabilidade solidária dos réus configurada - RECURSO DO AUTOR PROVIDO E RECURSO DO BANCO RÉU DESPROVIDO. APELAÇÃO – "GOLPE DA MAQUININHA" – DÉBITO IRREGULAR EM CONTA – PERFIL DO CORRENTISTA – PERFIL DE CONSUMO – ATENDIMENTO ADEQUADO – DANO MORAL - Pretensão do autor de condenação dos réus ao pagamento de indenização por dano moral – Cabimento – Hipótese em que cabia ao agente financeiro demonstrar a regularidade das movimentações financeiras – Ocorrência de falha nos sistemas de segurança bancários – Não detecção da atipicidade das operações realizadas por meio do cartão titularizado pelo correntista e rejeição injustificada da solicitação de estorno formulada pelo autor extrajudicialmente - Má prestação de serviços que evidencia a responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados – Fraude praticada por terceiro que não exime o banco de responder pelos prejuízos causados ao consumidor (Súmula 479, STJ) – Empresa ré que também deu causa ao dano moral, por força da inadequação do atendimento dispensado ao autor na esfera administrativa – Dano moral configurado – Valor da indenização fixado em R\$ 8.000,00 - RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação

Cível 1011629-52.2022.8.26.0011; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: **13ª Câmara de Direito Privado**; Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/08/2023; Data de Registro: 18/08/2023)

*APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE C.C. INDENIZATÓRIA - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - RECURSO - GOLPE DA MAQUININHA DE CARTÃO DE CRÉDITO - VALOR LANÇADO POR SUPOSTO PRESTADOR DE SERVIÇOS MUITO SUPERIOR AO DEVIDO - TRANSAÇÃO QUE REFUGIA COMPLETAMENTE DO PERFIL DE USO DO AUTOR - CONTRATO ENTRE AS PARTES QUE PREVÊ EXPRESSAMENTE O MONITORAMENTO DE LANÇAMENTOS SUSPEITOS - FALHA DO RÉU EVIDENCIADA - DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE QUE SE IMPÕE - NEGATIVAÇÃO - ILICITUDE - DANOS MORAIS IN RE IPSA - INDENIZAÇÃO DEVIDA, MAS NÃO NO VALOR PRETENDIDO - RAZOABILIDADE, PROPORCIONALIDADE E VEDAÇÃO AO ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA - AÇÃO PROCEDENTE EM PARTE - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1007204-87.2023.8.26.0482; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: **14ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Presidente Prudente - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2025; Data de Registro: 30/01/2025)*

APELAÇÕES CÍVEIS. Ação Declaratória e Indenizatória. – Banco – Cartão de crédito – Golpe da maquininha – Simulação de pagamento com sequencial clonagem do cartão – Sentença de procedência – Insurgências que não prosperam – Ilegitimidade passiva "ad causam" – Fundamentação sobre ausência de responsabilidade que se confunde com o mérito – Peças processuais exatamente iguais – Descrição de fatos e citação de sentença que sequer fazem parte dos Autos – Ausência de impugnação específica aos fatos descritos na Exordial – Fundamentações lançadas em nítida hipótese de confusão conceitual – Violação ao princípio da dialeticidade verificado – Conduta que beira a má-fé processual – Situação fática incontroversa - Hipótese de fraude no âmbito de atuação dos Apelantes – Responsabilidade configurada – Aplicação dos termos

*do artigo 14, "caput", do CDC e das Súmulas nº 297 e 479 do E. STJ – Culpa concorrente, exclusiva da vítima ou de terceiros – Não configuração – Atuação omissiva culposa dos Réus, diante de graves falhas de segurança – Diversas e sucessivas operações realizadas em curto espaço de tempo e em valor vultoso, em completa disparidade ao perfil consumidor do Apelado - Danos morais – Configuração – Especificidades do caso concreto, amplitude do prejuízo sofrido e características pessoais do Autor, idoso de avançada idade - Fixação da indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – Pertinência do valor, observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade – - Precedentes desta Colenda Câmara. Sentença mantida. Ratificação, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno. RECURSOS NÃO PROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1157315-65.2023.8.26.0100; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: **14ª Câmara de Direito Privado**; Foro Central Cível - 16ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/05/2024; Data de Registro: 23/05/2024)*

*PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE – Regularidade – Razões recursais que impugnam, suficientemente, a sentença – Recurso conhecido. indenização por danos materiais – "Golpe da maquininha" – Legitimidade passiva configurada, já que a transação impugnada ocorreu em cartão de crédito administrado pela apelante – Transação questionada que foge do perfil financeiro da consumidora, realizada em valor expressivo – Má prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) – Dano material devido – Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1005598-69.2024.8.26.0003; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: **15ª Câmara de Direito Privado**; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2024; Data de Registro: 12/12/2024)*

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. pedido de tutela de urgência e antecipação de seus efeitos. Sentença de procedência. Recurso da ré. 1. Efeito suspensivo ao recurso de apelação. Pedido prejudicado, tendo em vista o julgamento do mérito. 2. Fraude. Golpe da maquininha. Autora que desde o início admitiu que inseriu o próprio cartão e a senha pessoal na máquina de pagamento oferecida por terceiros, naquilo

*que ela acreditava ser pagamento de taxa de entrega de produto e que era na verdade o fraudador. Falha de serviço consistente na liberação pelo banco de compras fora do perfil de consumo da autora. Faturas do cartão de crédito juntadas pela própria autora que comprovam que as operações impugnadas estão completamente fora do perfil de consumo. Ausência de provas da parte ré. Falha de serviço. Inteligência do art. 14, caput, CDC e Súmula 479 do STJ. 3. Dano moral reconhecido e indenização fixada em R\$ 3.000,00. 4. Sentença mantida, com a majoração dos honorários advocatícios para 20%, nesta fase recursal. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000295-22.2023.8.26.0161; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: **15ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Diadema - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/07/2024; Data de Registro: 17/07/2024)*

*Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com reparação por danos morais. Relação de consumo. Serviços bancários. Cartão de débito. Compra fraudulenta. "Golpe do delivery", "golpe da maquininha", "golpe do entregador", "golpe do pagamento da taxa de entrega" ou ainda "golpe do presente". Sentença de procedência. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Art. 14 do CDC. Em que pese a autora tenha sido vítima de "golpe" extensamente difundido na mídia, não se pode olvidar, todavia, a culpa da instituição financeira. Era seu dever impedir a consecução de operações incompatíveis com a movimentação usual de sua correntista (perfil de consumo). Dano moral, todavia, inexistente. Não se vislumbra o desassossego anormal e excepcional capaz de caracterizar a lesão moral indenizável. Sentença parcialmente reformada, tão somente para afastar a condenação do banco réu ao pagamento de indenização por dano moral. Recurso a que se dá parcial provimento. (TJSP; Apelação Cível 1002823-18.2023.8.26.0100; Relator (a): Mauro Conti Machado; Órgão Julgador: **16ª Câmara de Direito Privado**; Foro Central Cível - 44ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/04/2024; Data de Registro: 24/04/2024)*

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. APELO DO RÉU - Intimação do recorrente para complementação do valor

*referente ao preparo, nos termos do art. 1.007, §2º, do Código de Processo Civil - Inércia do apelante - Deserção configurada – RECURSO DO RÉU NÃO CONHECIDO. APELO DO AUTOR - Preliminar nas contrarrazões de violação ao princípio da dialeticidade. Rejeição - Irresignação aos termos da sentença apontada nas razões do apelo interposto possibilitando o exercício do contraditório e, sobretudo, o exercício amplo e eficiente do efeito devolutivo conferido pelo recurso à instância recursal – MÉRITO. Fraude - Cartão – "Golpe da Maquininha" ou "Golpe do Presente de Aniversário" – Sentença de parcial procedência, que reconheceu a culpa concorrente do autor e condenou o Banco na metade do valor correspondente aos danos materiais suportados pelo apelante – Incidência do Código de Defesa do Consumidor – Hipossuficiência técnica - Movimentações que destoam do perfil do consumidor – Conjunto probatório demonstra que preposto da instituição financeira comunicou o autor da fraude ocorrida, após recusar compras a crédito, mas não obteve êxito em impedir a realização da compra a débito contestada - Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC) - Meio eletrônico oferecido ao consumidor cuja constante fiscalização de regularidade é conferida à Instituição Financeira – Entendimento do C. STJ – Ausência de culpa, seja concorrente ou exclusiva, do consumidor – Sentença parcialmente reformada para condenar o réu ao pagamento do valor integral dos danos materiais suportados pelo autor – Readequação das verbas de sucumbência a ser arcadas integralmente pelo réu – Afastada a multa aplicada em sede de embargos de declaração opostos pelo autor, por protelatórios – Inaplicabilidade da majoração prevista no art. 85, §11, do CPC (Tema 1059/STJ), em razão do provimento do recurso do autor - PRELIMINAR REJEITADA, RECURSO DO AUTOR PROVIDO E NÃO CONHECIDO O RECURSO DO RÉU. (TJSP; Apelação Cível 1016567-14.2022.8.26.0004; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: **16ª Câmara de Direito Privado**; Foro Regional IV - Lapa - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/03/2024; Data de Registro: 21/03/2024)*

** Declaratória – Autora foi vítima do chamado "golpe da maquininha" ao efetuar a compra de aparelho de massagem de um vendedor que foi até sua residência e que utilizou a maquineta para obter crédito indevido - Operações realizadas em valores que*

fogem do perfil da consumidora – Falha na prestação do serviço de segurança da Instituição Financeira, que não acionou o bloqueio preventivo – Observância, contudo, da culpa concorrente da autora que não verificou o valor da transação na maquininha antes de digitar a senha corretamente reconhecida na r. sentença – Pedido declaratório reduzido à metade do valor em razão da concorrência de culpas – Sentença que deu correto desate ao litígio - Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1016929-65.2022.8.26.0020; Relator (a): Souza Lopes; Órgão Julgador: **17ª Câmara de Direito Privado**; Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/10/2024; Data de Registro: 24/10/2024)*

*APELAÇÃO CÍVEL – "Golpe da maquininha" – Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais – Sentença de improcedência – Inconformismo da autora. Fraude. Autora, pensionista, vítima do chamado "golpe da maquininha", após ter recebido oferta para compra de painéis, foi instada a efetuar o pagamento no valor de R\$ 100,00, mas apesar de constar mensagem de erro na maquineta, houve processamento do pagamento da quantia de R\$ 3.100,00 – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras. Súmula nº 297, do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova.– Falha de segurança interna do réu, que não identificou e nem bloqueou o cartão diante de consumo fora do padrão da transação impugnada, que ostentava nítido perfil fraudulento - Prestação de serviços deficitária – Responsabilidade objetiva da instituição nos termos da Súmula no 479 do E. Superior Tribunal de Justiça – Transação inexigível. Dano moral caracterizado. O valor lançado na fatura do cartão de crédito, com a inclusão da operação não reconhecida, impediu a autora de realizar o seu pagamento, o que resultou na inclusão de seu nome em órgãos de proteção ao crédito – Indenização arbitrada por esta d. Turma Julgadora no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), em observância às particularidades do caso e aos limites objetivos da demanda. Sentença reformada, com inversão do ônus sucumbencial – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1002399-58.2024.8.26.0223; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: **19ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Guarujá - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/02/2025; Data de*

Registro: 12/02/2025)

*APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. RESTITUIÇÃO DE VALORES - SERVIÇOS BANCÁRIOS - "GOLPE DA MAQUININHA" - Tentativas de compras realizadas com cartão de débito e crédito do autor, em máquina de pagamento com cartão - Motoboy, suposto entregador, que passa o cartão do autor, idoso, várias vezes, fazendo com que a suposta taxa de entrega da cesta de café da manhã, que era de R\$ 6,29, resultasse em um débito de R\$ 2.506,29 e uma compra no crédito de R\$ 3.996,29 - Sentença de procedência - Recurso do réu - Compras realizadas no cartão não reconhecidas e contestadas pela esposa do autor - Banco que estornou apenas a compra realizada no crédito, subsistindo o lançamento no débito - Valor que destoia da movimentação normal do perfil do consumidor, que sequer tinha saldo suficiente em conta para que fosse debitada a quantia - Falha evidente na prestação de serviços pelo banco - Responsabilidade objetiva - Dever de restituir o valor da compra não reconhecida - Sentença mantida. Nega-se provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1029928-13.2023.8.26.0506; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: **19ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Ribeirão Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2025; Data de Registro: 31/01/2025)*

APELAÇÃO. Ação declaratória e indenizatória por danos morais. Operações bancárias fraudulentas. Cartão de débito e crédito. Autores que foram vítimas do chamado "golpe da maquininha". Sentença que julgou os pedidos procedentes para declarar a inexigibilidade da transação e condenar o banco a indenizar pelo dano moral no valor pleiteado de R\$ 10.000,00 para os dois autores. Apelo do banco correu. Sem razão. Preliminar de ilegitimidade passiva não acolhida. Teoria da asserção, será considerada parte legítima para figurar no polo passivo da demanda quando houver identificação entre os titulares dos direitos e obrigações. Mérito. 1) Consumidores que foram vítimas do "golpe da maquininha". Transações que caracterizam uso fora dos seus padrões médios. Inobservância ao perfil dos correntistas. 2) Inexistência de culpa exclusiva dos consumidores. Instituição financeira que apresentou falha em sua segurança, não cabendo

*ao cliente arcar integralmente com os prejuízos, ainda que concorra com parte da culpa. Aplicabilidade do CDC. 3) Dano moral. Ocorrência. Aqui, de rigor, o reconhecimento do dano moral causado aos consumidores que suportaram o prejuízo material e buscaram solução extrajudicial diretamente com os demandados, mas não obtiveram justificativa adequada sobre o motivo das transações bancárias serem consideradas lícitas pelos bancos requeridos. Inércia dos réus em solucionar o vício do serviço na via extrajudicial, obrigando os consumidores a demandar em juízo. Dano moral caracterizado. Apelo do corrêu desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1004269-79.2024.8.26.0566; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: **20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Carlos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/10/2024; Data de Registro: 26/10/2024**)*

*Ação declaratória e indenizatória. Golpe da maquininha. Compra de refeição por intermédio de aplicativo do Ifood. Fraude realizada pelo entregador vinculado à corrê Ifood. Vítima que, ao pagar com cartão de crédito, teve realizada compra de valor elevado. Responsabilidade da administradora do cartão de crédito, no qual foi lançado o débito impugnado. Operação que foge ao perfil do cliente. Responsabilidade solidária dos fornecedores. O risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, artigo 14 do CDC. Dano moral configurado. Inexigibilidade do débito. Art. 252, do Regimento Interno deste E. Tribunal. Sentença mantida. Recurso do Banco Itaucar improvido e provido em parte o recurso da Ifood para reduzir o valor da indenização por dano moral. (TJSP; Apelação Cível 1001396-19.2023.8.26.0477; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: **20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Praia Grande - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2024; Data de Registro: 24/03/2024**)*

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais. Golpe da maquininha do cartão de crédito. Compra de produto pela internet com entrega na residência da apelante. Inserção pelo motoboy de valor maior do que o devido pela transação. Operação que foge do perfil da cliente. Sentença de parcial procedência. Recurso da autora. Restituição de forma dobrada. Tema 929/STJ (EAREsp

676.608). *Dano moral in re ipsa caracterizado. Verba indenizatória fixada em R\$ 10.000,00. Sentença reformada. Recurso provido.* (TJSP; Apelação Cível 1013537-56.2023.8.26.0223; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: **21ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Guarujá - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2024; Data de Registro: 12/11/2024)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Procedência parcial. Apelo das partes. Autora foi enganada ao passar o cartão na maquininha. Estelionato perpetrado por terceiro, conhecido como "golpe do presente do motoboy". Suposto frete da mercadoria recebida pela requerente debitado em valor exorbitante, que foge totalmente do seu perfil de gastos. Responsabilidade objetiva da instituição bancária, que deveria ter acionado mecanismo de segurança para obstar a conclusão da transação. Falha na prestação dos serviços. Fortuito interno. Precedente desta Câmara sobre o tema. Dever de reparação dos danos materiais vivenciados pela consumidora. Danos morais caracterizados. Verba reparatória fixada em R\$10.000,00 atende à finalidade reparatória/punitiva. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO E PARCIALMENTE PROVIDO O DA AUTORA. (TJSP; Apelação Cível 1102078-46.2023.8.26.0100; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: **21ª Câmara de Direito Privado**; Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/05/2024; Data de Registro: 20/05/2024)

Apelação Cível. Ação de inexigibilidade de débito e indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do CDC. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Fraude bancária. Golpe da maquininha. Taxa de entrega de flores. Prova negativa. Ônus probatório da regularidade que recai sobre a ré. Teoria do risco do negócio. Dever de segurança do serviço. Responsabilidade de natureza objetiva. Precedente do C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso repetitivo e Súmula nº 479. Falha em sistema antifraude. Operações sequenciais e fora do perfil da correntista. Responsabilidade configurada. Reparação do dano material mantida. Dano moral. Ocorrência. Quantum. R\$5.000,00. Quantia

razoável e proporcional. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1012742-94.2024.8.26.0100; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: **22ª Câmara de Direito Privado**; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/12/2024; Data de Registro: 11/12/2024)

AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM indenizatória - cartÃO DE CRÉDITO - TRANSAÇÕES - FRAUDE - "GOLPE DA MAQUININHA" - RELAÇÃO DE CONSUMO - INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA - ART. 6º, VIII, DA LEI 8.078/90 - VALORES EXPRESSIVOS - NÃO CORRELAÇÃO AO PERFIL DO AUTOR - DÍVIDA - INEXIGIBILIDADE - SERVIÇO BANCÁRIO - MÁ PRESTAÇÃO - RÉU - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - INTELIGÊNCIA DO ART. 14 DA LEI 8.078/90, DA SÚMULA 479 DO STJ E DO ENUNCIADO Nº 13 DA TURMA ESPECIAL DA SUBSEÇÃO II DE DIREITO PRIVADO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. AUTOR - APELO - PRETENSÃO - DANO MORAL - NÃO CONFIGURAÇÃO - FATO - AUSÊNCIA DE OFENSA A DIREITO DA PERSONALIDADE - NÃO AFETAÇÃO DO NOME OU DA IMAGEM - INDENIZAÇÃO - PEDIDO INICIAL - PARCIAL PROCEDÊNCIA - SENTENÇA - REFORMA. APELO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1033139-80.2024.8.26.0002; Relator (a): Tavares de Almeida; Órgão Julgador: **23ª Câmara de Direito Privado**; Foro Regional II - Santo Amaro - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/01/2025; Data de Registro: 07/01/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. "Golpe da maquininha". Autor que narra ter sido vítima de fraude no pagamento de corrida de táxi. Valor cobrado em seu cartão de crédito muito superior ao negociado. Alegação de falha na prestação de serviços pelo banco requerido, em razão de não ter bloqueado a operação. Sentença de parcial procedência, com determinação de ressarcimento integral do débito. Insurgência do banco réu. Cabimento em parte. Caso dos autos que se trata de relação de consumo, com incidência das normas consumeristas. Verificada falha de serviço do banco apelante, ao não obstaculizar a realização de transação bancária absolutamente destoante do perfil de utilização do cartão de crédito pelo autor. Súmula 479 do C. STJ. Culpa concorrente do

*requerente, que deixou de agir com a mínima cautela esperada, notadamente quanto à verificação dos valores indicados na máquina de cartão. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1130089-22.2022.8.26.0100; Relator (a): Heloísa Mimessi; Órgão Julgador: **23ª Câmara de Direito Privado**; Foro Central Cível - 35ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/08/2023; Data de Registro: 31/08/2023)*

*Apelações. Contrato bancário. Fraude. Golpe da maquininha. Transações fora do perfil de consumo. Falha de serviço. Dever de segurança. Transação rápida de valores vultosos. Responsabilidade objetiva. Teoria do risco do negócio. Danos morais. Não configuração. Ausência de provas de abalo ao crédito ou de que os valores afetaram o mínimo existencial. Sentença mantida. Recursos improvidos. (TJSP; Apelação Cível 1001719-22.2023.8.26.0704; Relator (a): Fernão Borba Franco; Órgão Julgador: **24ª Câmara de Direito Privado**; Foro Regional XV - Butantã - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/01/2025; Data de Registro: 27/01/2025)*

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C.C INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. Insurgência do Banco Réu. "Golpe do presente", "golpe da maquininha" ou "Golpe do falso entregador". Estelionatário que induziu o Autor à erro, fazendo-o digitar a senha em valor superior ao informado. Relação de consumo. Transações que destoavam do perfil do consumidor. Falha na prestação de serviços do Banco. Entendimento doutrinário e jurisprudencial sobre responsabilidade civil das instituições financeiras. Teoria do risco integral. Precedentes. Incidência do art. 945, do Código Civil. Autor que digitou a senha sem se atentar ao valor cobrado. Contribuição culposa. Responsabilidade concorrente. Devolução da metade do prejuízo material. Danos morais. Inocorrência. Ausente abalo de crédito, restrição cadastral, lesão à honra objetiva e subjetiva ou cobrança vexatória ou humilhante. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011535-85.2023.8.26.0006; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: **24ª***

Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França
- 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2024; Data de Registro:
23/10/2024)

*Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade de débito
inexigibilidade c/c indenização por danos morais – Sentença de
parcial procedência – Insurgência da parte autora e do corréu.
Admissibilidade recursal – Parte autora/apelante não comprovou
recolhimento da taxa judiciária do preparo recursal com a
interposição do recurso – Determinação para recolhimento na
forma dobrada (CPC, art. 1.007, §4º) – Descumprimento –
Deserção decretada Golpe da maquininha ou do presente de
aniversário – Autora que, para receber o que seria uma surpresa
de aniversário, diante da recusa do motoboy em receber o valor do
frete em espécie, tentou efetuar o pagamento com cartões
diferentes – transações fraudulentas que desviam notoriamente do
perfil de consumidor, o que revela defeito na prestação do serviço.
Dano moral não caracterizado na espécie – Hipótese narrada que
não se qualifica como dano "in re ipsa" e não ultrapassa o limite
do mero dissabor. Recurso parcialmente provido. (TJSP;
Apelação Cível 1002237-82.2023.8.26.0228; Relator (a): Afonso
Celso da Silva; Órgão Julgador: **37ª Câmara de Direito Privado**;
Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento:
27/01/2025; Data de Registro: 28/01/2025)*

*APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXITÊNCIA DE
DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS –
Golpe da maquininha – Sentença de parcial procedência –
Insurgência recursal dos réus – Falha na prestação de serviços
disponibilizados pelo aplicativo de entregas e pela casa bancária –
Plataforma de entregas que deve zelar pelos entregadores
cadastrados, sob pena de sujeitar seus consumidores a situações
de risco quanto aos profissionais que coloca à disposição do
mercado – Instituição financeira, por sua vez, que não cumpriu
com seu dever de impedir a concretização de transações suspeitas,
eis que a compra impugnada nos autos destoa do perfil de
consumo da demandante – Autora que, lado outro, não foi
diligente ao confirmar a compra sem verificar o valor inserido
pelo fraudador na máquina de cartão de crédito – Desídia da*

autora e falha nos serviços prestados pelos réus – Culpa concorrente – Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes – Sentença reformada – RECURSOS PROVIDOS EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1004516-13.2023.8.26.0011; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: **37ª Câmara de Direito Privado**; Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/03/2024; Data de Registro: 12/03/2024)

INDENIZAÇÃO. "Golpe da maquininha". Fraude em operação realizada por meio de cartão de crédito. Relação de consumo. Operação realizada que não corresponde ao perfil da cliente, situação não detectada pelos sistemas de segurança bancário. Ademais, os elementos dos autos indicam que a autora não concorreu para a realização do golpe. Falha na prestação de serviços configurada. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Dicção do art. 14, do CDC e da Súmula 479 do STJ. Risco da atividade que deve ser suportado pelo fornecedor. Inexigibilidade do débito. Configurada. Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Quantum fixado com observância aos princípios de razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes desta Corte. Sentença reformada, em parte. RECURSO PROVIDO da autora e RECURSO DESPROVIDO do réu. (TJSP; Apelação Cível 1003658-37.2023.8.26.0704; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: **38ª Câmara de Direito Privado**; Foro Regional XV - Butantã - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/11/2024; Data de Registro: 08/11/2024)

APELAÇÕES. Bancários. "Golpe da maquininha". Transação fraudulenta realizada por meio de cartão de crédito. Consumidor que acreditou haver efetuado o pagamento de R\$ 5,00, mas teve R\$ 9.504,98 lançados na fatura de seu cartão. Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos, declarando inexigível o débito apontado na petição inicial e condenando o réu à devolução dos valores indevidamente debitados do autor. RECURSO DO RÉU. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Operações que fogem do perfil do consumidor, ainda que esteja dentro de seu limite de crédito. Configurada a falha na prestação dos serviços pela instituição financeira. Responsabilidade objetiva do banco de

*obstar a conclusão da transação. Fortuito interno. Danos materiais caracterizados. Sentença confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. RECURSO DO AUTOR. Danos morais configurados. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00, conforme pleiteado pelo autor. Quantia adequada, analisadas as circunstâncias do caso concreto. Desprovido o recurso réu e provido o do autor. (TJSP; Apelação Cível 1024166-13.2022.8.26.0001; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: **38ª Câmara de Direito Privado**; Foro Regional I - Santana - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/09/2024; Data de Registro: 18/09/2024)*

Trata-se de prática criminosa, comum atualmente, cuja consumação, por óbvio, também depende da imprudência da vítima, que, no caso, agiu sem a cautela necessária, ao digitar a senha na máquina sem garantir que o valor digitado era o informado.

Daí porque, no caso concreto, afigura-se mais correto o reconhecimento da culpa concorrente das partes pelos prejuízos materiais decorrentes das transações.

Por tais razões, o débito relativo à transação no valor de R\$ 5.999,99, descrita como “PAG*MICHAELLOPESDIAS”, efetuada em 08/03/23, deverá ser repartido, em igual proporção, entre as partes.

Confira-se a jurisprudência em casos semelhantes:

Declaratória – Autora foi vítima do chamado “golpe da maquininha” ao efetuar a compra de aparelho de massagem de um vendedor que foi até sua residência e que utilizou a maquineta para obter crédito indevido - Operações realizadas em valores que fogem do perfil da consumidora – Falha na prestação do serviço de segurança da Instituição Financeira, que não acionou o bloqueio preventivo – Observância, contudo, da culpa concorrente da autora que não verificou o valor da transação na

maquininha antes de digitar a senha corretamente reconhecida na r. sentença – Pedido declaratório reduzido à metade do valor em razão da concorrência de culpas – Sentença que deu correto desate ao litígio - Recurso improvido.

(TJSP; Apelação Cível 1016929-65.2022.8.26.0020; Relator (a): Souza Lopes; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/10/2024; Data de Registro: 24/10/2024)

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C.C INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. Insurgência do Banco Réu. "Golpe do presente", "**golpe da maquininha**" ou "Golpe do falso entregador". Estelionatário que induziu o Autor à erro, fazendo-o digitar a senha em valor superior ao informado. Relação de consumo. Transações que destoavam do perfil do consumidor. **Falha na prestação de serviços do Banco. Entendimento doutrinário e jurisprudencial sobre responsabilidade civil das instituições financeiras. Teoria do risco integral. Precedentes. Incidência do art. 945, do Código Civil. Autor que digitou a senha sem se atentar ao valor cobrado. Contribuição culposa. Responsabilidade concorrente.** Devolução da metade do prejuízo material. Danos morais. Inocorrência. Ausente abalo de crédito, restrição cadastral, lesão à honra objetiva e subjetiva ou cobrança vexatória ou humilhante. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011535-85.2023.8.26.0006; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2024; Data de Registro: 23/10/2024)*

*APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos materiais e morais. **Golpe do presente de aniversário. Cobrança de taxa de entrega.** Sentença de procedência. Irresignação do réu. Culpa concorrente. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Consumidora guardiã do cartão com chip, que realizou operação sem cautela. **Valor da transação que claramente não corresponde ao perfil dos autores. Danos de natureza material que devem ser igualmente repartidos entre as partes.** Lesão moral não*

configurada, pois ausente circunstância grave o bastante para gerar a desestabilização psicológica ou a alteração do comportamento habitual dos autores, de modo a atrair a reparação imaterial. Precedentes desta C. Câmara. Sucumbência readequada. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1013044-60.2023.8.26.0100; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/06/2024; Data de Registro: 12/06/2024)

*Ação condenatória de ressarcimento material e moral - **Golpe da maquininha** - (...) Operação bancária fora do perfil de consumo da requerente, de modo que deveria ter sido detectada pelo sistema de segurança do banco, falhando ao deixar de bloquear a transação logo após a comunicação de fraude pela autora (...) - **Culpa concorrente da autora** - Ocorrência - Conduta imprudente da autora (...) agindo sem a mínima cautela ao efetuar o pagamento a estranho que não possuía qualquer relação jurídica com a requerente - Repartição em igual proporção dos prejuízos - Inteligência do art. 945 do Código Civil - (...). (Apelação Cível 1005980-96.2022.8.26.0564; Relator: Francisco Giaquinto; 13ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 26/04/2023)*

Diante do exposto, em razão do reconhecimento da concorrência de culpas, a presente ação indenizatória deve ser reformada para julgar parcialmente procedentes os pedidos iniciais, nos termos acima explicitados, devendo cada parte arcar com 50% do valor da compra questionada, com a correção monetária e juros fixados em primeiro grau, bem como com metade dos custos do processo e honorários advocatícios do patrono da parte adversa, arbitrados em 10% do valor dado à causa.

Frise-se, para se evitar incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão que a decidir e dar os fundamentos, o caminho percorrido pelo seu intelecto, para chegar à solução encontrada, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida” (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, pelo meu voto, dá-se parcial provimento ao recurso.

SERGIO GOMES

2º Desembargador



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	11	Acórdãos Eletrônicos	ERNANI DESCO FILHO	29DE872D
12	38	Declarações de Votos	SERGIO GOMES	2A0D986D

Para conferir o original acesse o site:
<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1024498-40.2023.8.26.0002 e o código de confirmação da tabela acima.